

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif telah mendorong perusahaan selalu melakukan perbaikan kinerjanya. Perbaikan kinerja perusahaan dilakukan dengan mengevaluasi kinerjanya terlebih dahulu. Alat evaluasi kinerja yang digunakan dalam perusahaan yaitu sistem pengukuran kinerja. Ittner dan Larcker (1998) mengatakan bahwa sistem pengukuran kinerja sebagai kunci pengembangan rencana strategis, alat evaluasi pencapaian tujuan organisasi, dan kompensasi manajer. Sistem pengukuran kinerja merupakan rangkaian ukuran kinerja yang digunakan untuk menguantifikasi efisiensi dan efektifitas tindakan perusahaan (Neely, Gregory dan Platts, 1995). Dengan demikian, maka sistem pengukuran kinerja dikatakan dapat menjadi pengukuran kinerja yang efektif dengan menggabungkan berbagai ukuran kinerja yaitu keuangan dan non-keuangan.

Ukuran kinerja keuangan adalah ukuran kinerja yang menggunakan informasi keuangan. Ong dan Teh (2009) mengatakan bahwa ukuran kinerja keuangan mengungkapkan kinerja dan pencapaian dalam bentuk moneter termasuk angka akuntansi. Xiong, Su dan Lin (2008) mengatakan bahwa ukuran kinerja keuangan dapat membantu perusahaan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan

laba. Perusahaan tidak bisa hanya mengukur kinerja keuangan saja. Peneliti terdahulu mengungkapkan bahwa ukuran kinerja keuangan memiliki kelemahan yaitu bersifat *backward looking, not actionable* dan *too aggregate* (Fisher, 1995 dan Brancato, 1995 dalam Ittner dan Larcker, 1998; Chow dan Van der Stede, 2006). Oleh karena itu, perusahaan memerlukan pengukuran kinerja selain keuangan yaitu ukuran kinerja non-keuangan (Ahmed, Hasan dan Fen, 2005; Chow dan Van der Stede, 2006; Carr dan Hasan, 2008; Ong dan Teh, 2009). Ukuran kinerja non-keuangan memiliki nilai prediktif (Ittner dan Larcker 1998). Horngren, dkk. (2002:690) mengatakan bahwa ukuran kinerja non-keuangan membantu dalam mengungkapkan kebutuhan di masa depan serta menunjukkan bidang atau area yang membutuhkan perbaikan. Kinerja perusahaan yang tidak baik, dapat dideteksi dengan menggunakan ukuran kinerja non-keuangan sehingga perusahaan dapat mengupayakan berbagai perencanaan dan strategi untuk memperbaiki kinerjanya. Anthony dan Govindarajan (2005:175-178) mengatakan ukuran kinerja non-keuangan sebagai indikator penentu kinerja masa depan yang berkaitan dengan pelanggan dan bisnis internal. Pelanggan dan bisnis internal dianalisis dan diukur dengan menggunakan berbagai ukuran di antaranya, survei untuk mengukur kepuasan pelanggan dan perhitungan jumlah unit cacat untuk mengukur kualitas produk dari bisnis tersebut (Anthony dan Govindarajan, 2005:175-178).

Ukuran kinerja keuangan dan ukuran kinerja non-keuangan terdiri dari berbagai ukuran yang menganalisis semua aspek operasi

perusahaan secara rinci. Misalnya, rasio laba merupakan ukuran kinerja keuangan yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba. Total biaya merupakan ukuran keuangan yang menggambarkan efisiensi perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja non-keuangan yang menggambarkan kinerja perusahaan dalam melayani pelanggan. Jumlah keluhan pelanggan merupakan ukuran yang menggambarkan kualitas produk dan layanan perusahaan.

Penggunaan ukuran kinerja dapat dikaitkan dengan ukuran perusahaan dan jenis industri. Ukuran perusahaan sendiri, dapat dilihat dari jumlah karyawan, jumlah pengembalian penjualan, dan total aset (Hoque dan James, 2000). Besarnya jumlah sumber daya tersebut membuat perusahaan besar dapat melakukan investasi pada teknologi yang canggih agar tercapai keefektivan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Ong dan Teh, 2009). Perusahaan dengan karakteristik ukuran yang besar cenderung menggunakan ukuran kinerja keuangan dan non-keuangan (Hoque dan James, 2000; Ong dan Teh, 2009; Fakhri, 2012). Ong dan Teh (2009) menemukan bahwa perusahaan manufaktur di Malaysia dengan ukuran besar (diukur dengan total karyawan), menggunakan ukuran kinerja keuangan dan non-keuangan. Ong dan Teh (2009) menambahkan bahwa perusahaan manufaktur dengan ukuran kecil hanya menggunakan ukuran kinerja keuangan saja karena, perusahaan menganggap bahwa penggunaan ukuran kinerja non-keuangan tidak

memberikan nilai tambah bagi perbaikan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Faktor yang mempengaruhi penggunaan ukuran kinerja selanjutnya adalah jenis industri. Daft (2003:610) membagi perusahaan menurut operasinya yaitu perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa. Perusahaan manufaktur menghasilkan produk yang bersifat *tangible* (makanan, minuman, mobil, dll.), sedangkan perusahaan jasa menghasilkan produk yang bersifat *intangible* (jasa keuangan, jasa penjualan, pendidikan, dll.). Perusahaan manufaktur, terutama yang bersektor pada *consumer goods* selalu melakukan inovasi produk seperti menambah jenis produk dan *brand* untuk menarik pelanggan dengan fokus menaikkan penjualan dan meningkatkan pendapatan. Perusahaan jasa terutama retailer, melakukan inovasi terhadap penawaran pelayanan yang menggunakan teknologi dan sistem informasi dengan fokus untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, dengan kata lain untuk menjaga kelayakitan pelanggan. Perusahaan retailer dan perusahaan sejenisnya memiliki interaksi yang lebih sering dengan pihak luar seperti pelanggan dan pemasok serta karyawan.

Gosselin (2005) dan Carr dan Hasan (2008) yang meneliti penggunaan ukuran kinerja di negara maju, memiliki perbedaan hasil penelitian. Studi yang dilakukan oleh Gosselin (2005) menemukan bahwa perusahaan manufaktur di Kanada lebih menitikberatkan penggunaan terhadap ukuran kinerja keuangan daripada ukuran kinerja non-keuangan. Carr dan Hasan (2008) menemukan bahwa

sebagian besar perusahaan manufaktur di Selandia Baru menitikberatkan penggunaan ukuran produksi. Studi yang dilakukan oleh Gomes, Yasin dan Lisboa (2011) mengenai penggunaan ukuran kinerja di negara berkembang juga memberikan hasil yang berbeda. Gomes, dkk. (2011) melakukan studi terhadap perusahaan manufaktur di Portugal untuk mengetahui penggunaan ukuran kinerja keuangan dan non-keuangan. Studi tersebut menemukan bahwa perusahaan manufaktur menggunakan ukuran kinerja keuangan dan non-keuangan.

Dari uraian di atas, penelitian terdahulu hanya meneliti penggunaan ukuran kinerja berdasarkan ukuran perusahaan atau jenis industri saja. Penelitian terdahulu tidak mengkaji lebih dalam apakah benar adanya perbedaan penggunaan ukuran kinerja antara perusahaan manufaktur dengan perusahaan jasa atau perbedaan penggunaan ukuran kinerja antara perusahaan berukuran besar dengan perusahaan berukuran kecil. Selain itu, ada perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan yang lainnya seperti hasil penelitian Gosselin (2005) dengan Carr dan Hasan (2008) dan Gomes, dkk (2011). Penelitian terdahulu juga tidak mengkaji perusahaan yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini akan melanjutkan penelitian terdahulu yaitu menganalisis perbandingan penggunaan ukuran kinerja pada perusahaan di Indonesia. Perusahaan akan dibedakan berdasarkan jenis industri (manufaktur dan jasa) dan ukuran (besar dan kecil) untuk melihat perbedaan penggunaan ukuran kinerja.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

- a. Apakah terdapat perbedaan penggunaan ukuran kinerja pada perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa?
- b. Apakah terdapat perbedaan penggunaan ukuran kinerja berdasarkan ukuran perusahaan?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti adanya:

- a. Perbedaan penggunaan ukuran kinerja pada perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa.
- b. Perbedaan penggunaan ukuran kinerja berdasarkan ukuran perusahaan.

## **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1. Manfaat Akademik**

- a. Memberikan kontribusi pada penambahan atau masukan baru bagi bidang akuntansi manajemen.
- b. Mengembangkan dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manajemen dapat mempertimbangkan pemilihan penggunaan ukuran kinerja yang sesuai dengan karakteristik ukuran perusahaan dan jenis industri.

## **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

Bagian ini akan menjelaskan bagian-bagian dalam skripsi ini yaitu:

### **Bab I Pendahuluan**

Bagian ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bagian ini terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis dan kerangka berpikir.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bagian ini terdiri dari 1) desain penelitian, 2) identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, 3) sumber dan jenis data, 4) populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, 5) lokasi dan waktu penelitian, 6) alat dan metode pengumpulan data, 7) pengembangan instrumen penelitian, dan 8) teknik analisis data.

### **Bab IV Analisis dan Pembahasan**

Bagian ini terdiri dari 1) lokasi dan waktu penelitian, 2) karakteristik objek penelitian, 4) deskripsi data, 5) analisis data, 6) pembahasan.

### **Bab V Simpulan, Keterbatasan dan Saran**

Bagian ini terdiri dari simpulan, keterbatasan, dan saran.